

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN WAITER/WAITRESS
MENGUNAKAN BARCODE MENU
DI BEACH BAR ALILA SEMINYAK HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Warjita

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN WAITER/WAITRESS
MENGUNAKAN BARCODE MENU
DI BEACH BAR ALILA SEMINYAK HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

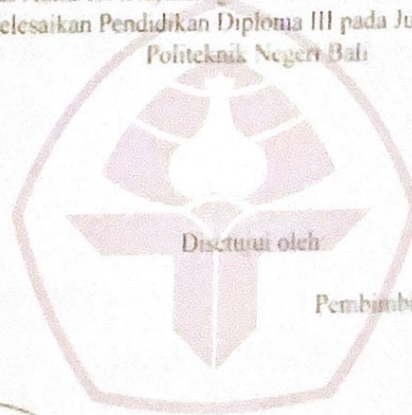
Oleh
I Wayan Warjita
NIM 2015823194

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN WAITER/WAITRESS
MENGUNAKAN BARCODE MENU
DI BEACH BAR ALILA SEMINYAK HOTEL**

Oleh
I Wayan Warjita
NIM 2015823194

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Disetujui oleh

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par.
NIK. 202111014

Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc.
NIP. 199001132019032015

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Gramana, MATM., Ph.D.
NIP. 196512201990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PENYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Wayan Warjita
NIM : 2015823194
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PELAYANAN WAITER/WAITRESS
MENGUNAKAN BARCODE MENU
DI BEACH BAR ALILA SEMINYAK HOTEL**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Wayan Warjita
NIM : 2015823194
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PELAYANAN WAITER/WAITRESS MENGGUNAKAN BARCODE MENU DI BEACH BAR ALILA SEMINYAK HOTEL** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Waiter/s Di Beach Bar Alila Seminyak Hotel.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant.,M.Sc selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Christiane Ferger selaku General Manager di Alila Seminyak Hotel, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Alila Seminyak Hotel untuk mendukung penulisan tugas akhir ini, serta telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan tugas akhir di Alila Seminyak Hotel.
8. Ibu Yulia Windayani, selaku *Human Resources* di Alila Seminyak Hotel yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Alila Seminyak Hotel untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Laurens Emile Van der Heijden, selaku Food and Beverage Manager di Alila Seminyak Hotel yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Alila Seminyak Hotel untuk mendukung penulisan tugas akhir ini..
10. Bapak I Gede Muliatna, selaku Beach bar manager di Alila Seminyak Hotel yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak I Made Karpa dan Ibu Ni Made Rubin selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
12. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
A. Latar Belakang.....	12
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	15
1. Tujuan Penulisan.....	15
2. Kegunaan Penulisan.....	16
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	17
1. Metode Teknik Pengumpulan Data.....	17
2. Metode Teknik Analisis Data.....	18
3. Metode Penyajian Hasil Analisis.....	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Pengertian Hotel.....	20
B. Pengertian Food & Beverage Departement.....	21
C. Pengertian dan Jenis Restoran.....	21
D. Pengertian Bar.....	23
E. Pengertian Waiter/waitress.....	24
F. Tugas & Tanggung Jawab Waiter/waitress.....	25
G. Pengertian Barcode.....	25
H. Pengertian Menu dan Jenis – jenis Menu.....	26
I. Pelayanan dan Jenis – jenis Pelayanan.....	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	34

A. Lokasi dan Sejarah Hotel	34
a. Lokasi Hotel.....	34
b. Sejarah Hotel.....	34
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Alila Seminyak Hotel	35
1. Bidang Usaha.....	35
2. Fasilitas Hotel	36
a. Fasilitas Kamar	36
b. fasilitas Untuk Bidang Usaha Penjualan Makanan Dan Minuman.....	41
c. fasilitas Untuk kegiatan Usaha lainnya	43
C. Struktur Organisasi Food And Beverage Service	45
BAB IV PEMBAHASAN	51
A. Pelayanan waiter/waitress menggunakan barcode menu di Beach Bar Alila Seminyak Hotel.....	52
1. Tahap Persiapan	52
2. Tahap Pelayanan	57
3. Tahap Akhir.....	63
B. Hambatan Dalam Melakukan Pelayanan Waiter/s Menggunakan Barcode Menu Di Beach Bar Alila Seminyak Hotel.....	64
BAB V PENUTUP	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Alila Seminyak Hotel.....	23
Gambar 3. 2 Deluxe Suite Room.....	25
Gambar 3. 3 Deluxe Terrace.....	26
Gambar 3. 4 Deluxe Ocean.....	27
Gambar 3. 5 Alila Terrace.....	27
Gambar 3. 6 Alila Ocean.....	28
Gambar 3. 7 Seminyak Suite.....	29
Gambar 3. 8 Beach Suite.....	29
Gambar 3. 9 Penthouse Alila.....	30
Gambar 3. 10 Seasalt Restaurant.....	31
Gambar 3. 11 Beach Bar.....	32
Gambar 3. 12 Alila Gym dan Movenebt Studio.....	32
Gambar 3. 13 Play Alila.....	33
Gambar 3. 14 SPA Alila.....	33
Gambar 3. 15 Struktur Organisasi B&F Service Departement.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto Beverage Menu

Lampiran 2: Foto Food Menu

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang mengandalkan perekonomian dari dunia pariwisata. Bali menjadi salah satu destinasi terbaik di dunia yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Bali memiliki potensi yang mampu menarik wisatawan untuk datang dan berkunjung ke Pulau Bali, dengan keindahan alam yang memukau, kerajinan masyarakat lokal yang unik dan memiliki ciri khasnya tersendiri. Selain potensi keanekaragaman budaya yang unik dan keindahan alam yang indah, salah satu aspek utama yang sangat penting sebagai penunjang pariwisata di Bali adalah akomodasi.

Salah satu hotel di Kabupaten Badung sebagai penyedia akomodasi yang dilengkapi berbagai fasilitas dan pelayanan (*service*) yaitu Alila Seminyak Hotel, yang terletak di Jalan Taman Ganesha, Jalan. Petitenget nomor.9, Seminyak, Badung, Bali. Hotel ini merupakan *resort* mewah berkelas hotel bintang lima dengan mengambil konsep arsitektur kontemporer. Hotel ini memiliki tempat yang strategis berdekatan dengan Bandara Ngurah Rai, Pantai Kuta, dan mall *modern* seperti Beachwalk. Alila Seminyak Hotel memiliki beberapa *department* yang menunjang operasional hotel guna memberi pelayanan yang maksimal. Departemen tersebut yaitu: Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Front Office Department, Spa & Recreation Department, Security Department.

Food and Beverage Departement merupakan salah satu departemen yang berada di Alila Seminyak Hotel yang memegang peran yang sangat penting dalam penyediaan makanan dan minuman untuk tamu dan juga berperan penting dalam menghasilkan pendapatan melalui penjualan makanan dan minuman. Food and Beverage Departement di bagi menjadi dua *section* yaitu: Food and Beverage Product & Food and Beverage Service. Food and Beverage Product bertanggung jawab dalam mempersiapkan dan memproduksi makanan sampai siap di hidangkan kepada tamu, sedangkan Food and Beverage Service bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman untuk tamu. Salah satu bagian dari Food and Beverage yang diminati oleh wisatawan adalah bar. Alila Seminyak Hotel mempunyai 1 bar yang bernama beach bar dan *restaurant* yang bernama seasalt restaurant.

Alila Seminyak memiliki satu *beach club* yang di kenal dengan namabeach bar, beach bar memiliki konsep mediteranean dan tapas, mediteranian merupakan konsep dari minuman dan tapas merupakan konsep dari makanan beach bar. Beach Bar menyediakan minuman alkohol dan non-alkohol seperti mojito, margarita dan lain-lain. Beach Bar terletak di antara seasalt restaurant dan penthouse, lokasinya yang strategis memudahkan tamu untuk memesan minuman ketika ingin pergi berkeliling hotel. Beach bar beroperasi pukul 11.00 WITA hingga 23.00 WITA, pada akhir pekan jumlah pengunjung akan semakin meningkat dikarenakan adanya penampilan *live DJ* pada setiap hari sabtu dan di setiap hari minggu akan ada *live* akustik. Dikarenakan jumlah kunjungan tamu yang semakin meningkat pada akhir pekan maka seorang *waiter/ waitress* memerlukan cara agar dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien terutama dalam menyampaikan *list menu* kepada tamu (*presenting the menu*), hal ini diperlukan untuk mempermudah tamu melihat detail menu yang

ditawarkan di beach bar tanpa perlu menyita waktu untuk melihat menu dan memudahkan seorang *waiter/ waitress* memberikan pelayanan tanpa perlu membawa *list menu*.

Pelayanan di beach bar dilakukan oleh *waiter/ waitress* yang bertugas untuk memberikan pelayanan melalui *barcode menu*, *barcode menu* memiliki fungsi yang sangat penting dalam hal ini di Alila Seminyak Hotel karena pada menu tersebut akan tersedia informasi mengenai menu yang di tawarkan di beach bar seperti informasi nama menu, bahan – bahan, informasi alergi, harga dan lain – lain sebagai petunjuk menu kepada tamu. *Barcode menu* bisa dibaca dengan sebuah aplikasi yang disebut *barcode scanner*, namun tidak semua tamu memiliki aplikasi khusus *barcode scanner*, sehingga *waiter/ waitress* akan menjelaskan dan mengarahkan tamu untuk menggunakan *handphone* mereka untuk bisa *scan barcode* menu makanan dan minuman di beach bar. Pelayanan *barcode menu* tentunya sangat memudahkan seorang *waiter/ waitress* dalam melakukan *presenting the menu* karena seorang *waiter/ waitress* tidak perlu lagi memberikan menu berupa kertas kepada tamu karena sudah ada *barcode menu* yang berada di atas meja tamu dan di setiap sudut *bar counter*. Pelayanan secara *barcode menu* juga dapat mengurangi waktu antrean dan mempercepat proses pesanan, sehingga memungkinkan lebih banyak tamu yang dilayani dengan cepat. Tersedianya fasilitas layanan *barcode menu* di Alila Seminyak Hotel bertujuan untuk mempermudah wisatawan mendapatkan fasilitas dan layanan hotel secara digital dengan memberikan pelayanan pemesanan menu menggunakan pelayanan *barcode menu* yang akan dibantu oleh *waiter/ waitres* secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan Waiter/Waitress Menggunakan Barcode Menu di Beach Bar Alila Seminyak Hotel”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelayanan waiter/ waitress menggunakan barcode menu di beach bar alila seminyak hotel?
2. Apa saja kendala dan cara menangani pelayanan waiter/waitress menggunakan barcode menu di beach bar alila seminyak hotel?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini dan kaitannya dengan permasalahan yang ada, tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan waiter/waitress menggunakan barcode menu di beach bar alila seminyak hotel.
- b. Untuk mengetahui kendala dan cara menangani pelayanan waiter/ waitress menggunakan barcode menu di beach bar alila seminyak hotel.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma III Perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *waiter/waitress* menggunakan barcode menu di Beach Bar Alila Seminyak Hotel.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Laporan tugas akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran.
- 2) Sebagai bahan masukan baru untuk memperbanyak bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Alila Seminyak Hotel sebagai bahan referensi dan masukan dalam memberikan pelayanan *barcode menu* untuk meningkatkan kualitas pelayanan *waiter/waitress* menggunakan *barcode menu* di Beach Bar Alila Seminyak Hotel.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, metode penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan. Penulis menggunakan metode ini dengan melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan pelayanan *waiter/waitress* di beach bar alila seminyak hotel.

Dalam metode observasi ini hal-hal yang ditulis adalah alat-alat apa saja yang di gunakan pada saat pelayanan *waiter/ waitress* di beach bar alila seminyak hotel contohnya mesin EDC untuk melakukan transaksi pembayaran dan *barcode menu* untuk pemesanan makanan dan minuman di Alila Seminyak Hotel.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti. Penulis menggunakan metode ini dengan mengajukan pertanyaan secara langsung maupun tidak langsung kepada *Supervisor outlet* Beach Bar dan *waiter/waitress* terkait dengan pelayanan *waiter/ waitress* di beach bar Alila Seminyak Hotel.

Pertanyaan yang di tanyakan oleh penulis kepada narasumber adalah kendala apa saja yang di hadapi seorang *waiter/waitress* pada saat melakukan pelayanan *waiter/ waitress* di Beach Bar Alila Seminyak Hotel?

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Nazir, 2013). Penulis menggunakan metode kepustakaan dengan cara mencari, membaca, dan mempelajari buku-buku serta sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

d. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan. Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini penulis memaparkan dan menguraikan secara lengkap bagaimana pelayanan *waiter/ waitress* di Beach Bar Alila Seminyak Hotel.

2) Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan teknik penyajian analisis data dengan metode formal dan metode informal. Metode formal yaitu suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda atau lambang-lambang tertentu seperti angka, tabel, gambar dan foto. Metode informal yaitu suatu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa tujuannya adalah untuk memberikan kesan rinci pada sebuah laporan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian bab sebelumnya, pelayanan menggunakan *barcode menu* pada Beach Bar Alila Seminyak Hotel memiliki beberapa tahapan. Tersedianya fasilitas layanan *barcode menu* di Alila Seminyak Hotel bertujuan untuk mempermudah wisatawan mendapatkan fasilitas dan layanan hotel secara digital dengan memberikan pelayanan pemesanan menu menggunakan pelayanan *barcode menu* yang akan dibantu oleh *waiter/ waitres* secara efektif dan efisien.

Adapun 3 tahapan pelayanan yang menggunakan pelayanan *barcode menu* di Beach Bar Alila Seminyak sebagai berikut:

1. Pelayanan *waiter/waitress* di Beach Bar Alila Seminyak Hotel
 - a. Tahap persiapan. Sebelum memulai pekerjaan seorang *waiter/waitress* melakukan persiapan diri (*appereance*) serta sikap tingkah laku (*attitude*) saat bekerja. Selain itu *waiter/s* juga melakukan persiapan operasional sebelum bekerja.
 - b. Tahap pelayanan. Pada tahap ini *waiter/s* melakukan pelayanan terhadap tamu yang dilakukan dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Mulai dari *greeting the guest, asking the reservation, escorting and seating the guest, presenting menu, taking order, repeating order, adjusting cutleries, serving beverage, serving food, asking the taste of food, clearing up, crumbing down, presenting the bill, guest farewell.*

- c. Tahap penutup, pada tahap ini *waiter/waitress* akan melakukan *resetting table*, *polishing*, dan *inventory*. Setelah pelayanan *barcode menu* selesai dilakukan, *waiter/waitress* akan menata ulang posisi meja tamu dan melakukan *clear up* jika masih ada sisa makanan atau minuman di atas meja tersebut, hal ini dilakukan agar memudahkan *waiter/waitress* pada saat *opening beach bar* dan melakukan *inventory*.
2. Hambatan dan cara menangani Pelayanan *waiter/waitress* di Beach Bar Alila Seminyak Hotel
 - a. Gangguan pada internet. Cara mengatasinya dengan cara menyediakan akses Wi-fi yang lebih kuat dan luas di seluruh area hotel untuk memfasilitasi akses internet bagi tamu sehingga tamu bisa memesan makanan dan minuman lewat *barcode* yang sudah di *set up* di atas *table*. Hotel juga dapat memasang perangkat penguat sinyal di area Beach Bar untuk meningkatkan kualitas sinyal seluler tamu yang berada di Alila Seminyak
 - b. Terjadinya system eror pada web menu saat operasional sedang berlangsung. Cara mengatasinya dengan cara memberikan menu pengganti berupa kertas yang sudah *waiter/waitress* siapkan, jika tamu yang datang ke beach bar tidak bisa untuk masuk ke halaman web menu melalui *scan barcode*.

B. Saran

Dari pengamatan yang dilakukan di Beach Bar Alila Seminyak Hotel khususnya Maka dapat disarankan sebaiknya bisa memaksimalkan penggunaan *barcode menu* seperti:

1. Pihak manajemen hotel diwajibkan untuk memasang akses *Wi-fi* yang lebih kuat dan luas di seluruh area hotel. Jika perlu pasang poin akses tambahan untuk

memastikan cakupan yang merata dan memasang penguat sinyal seluler di area Beach Bar Alila Seminyak Hotel.

2. Untuk meningkatkan kinerja pada *system web menu* yang berada di Beach Bar para pihak IT di harapkan mampu menjaga dan memelihara halaman *web menu* yang berada di Beach Bar supaya tidak terjadinya *error* dan tamu akan lebih mudah melihat *menu* yang berada di Beach Bar melalui *scan barcode*

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Akbar. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 30 No. 1
- Atmodjo, M. W. dan Fauziah, S. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Budiningsih. (2014). *Food and Beverage*. Jakarta: PT Yudistira Ghalia
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2012). "Arti Kata Pelayanan".(online), (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online-arti kata pelayanan, diakses Tgl 01 juli 2023.
- Kasmir. (2017) . *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Komar, R.(2017). *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. CV ANDI OFFSET:Yogyakarta
- Oka, I Made Darma & Winia, I Nyoman. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita
- Pesik, Dimas, dan Benny.2018."Modul Praktik Bar". Jurusan Pariwisata. Politeknik Negeri Manado.
- Rahaman, (2016). Enhancing Library Services Using Barcode, Qrcode and RFID Technology: A Case Study in Central Library National Institute of Technology, Rourkela, *International Journal of Digital Library Services*, 6(3), 39-50.
- Sulastiyono, A. (2018). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Susana. (2017). *Food and Beverage: Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: Istana Media.
- Utama, R.(2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Várallyai, (2015). From barcode to QR code applications, *Journal of Agricultural Informatics*, 3(2), 9-17
- Wiwoho, A. (2014). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.